

**PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN
MENURUT PERMENKES NOMOR 35 TAHUN 2014 DI APOTEK
JARINGAN PADA WILAYAH SURABAYA UTARA**



ROSWITA DOLORES D. BESO

2443013228

PROGRAM STUDI S1

FAKULTAS FARMASI

UNIVERSITAS WIDYA MANDALA SURABAYA

2017

**PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN
MENURUT PERMENKES NOMOR 35 TAHUN 2014 DI APOTEK
JARINGAN PADA WILAYAH SURABAYA UTARA**


SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Farmasi Program Studi Strata 1
di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

OLEH :
ROSWITA DOLORES D. BESO
2443013228

Telah disetujui pada tanggal 5 juni 2017 dan dinyatakan LULUS

Pembimbing I




Lucia Hendriati, S.Si., M.Sc., Apt
NIK. 241.97.0282

Pembimbing II,



Dian Nuzawati, S.Si., M.Farm., Apt
NIK. 241.14.0830

Mengetahui,
Ketua Penguji


(Dra. Siti Sundijati, MS, Apt)
NIK. 241. 12. 0734

**LEMBAR PESETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui skripsi/karya ilmiah saya, dengan judul: **Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Menurut Permenkes Nomor 35 Tahun 2014 di Apotek Jaringan pada Wilayah Surabaya Utara** untuk dipublikasikan/ ditampilkan di internet atau media lain yaitu *Digital Library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 05 Juni 2017



Roswita Dolores D. Beso

2443013228

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil tugas akhir ini
Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.
Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini
merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia
menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan
dan atau pencabutan gelar yang saya peroleh.

Surabaya, 05 Juni 2017



Roswita Dolores D. Beso

2443013228

ABSTRAK

PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN MENURUT PERMENKES NOMOR 35 TAHUN 2014 DI APOTEK JARINGAN PADA WILAYAH SURABAYA UTARA

ROSWITA DOLORES D. BESO
2443013228

Standar pelayanan kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek jaringan pada wilayah Surabaya Utara sesuai dengan PMK 35/2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di apotek. Penelitian dengan sifat non-analitik terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat sekedar untuk mengungkapkan fakta. Sampel penelitian adalah 10 Apoteker pengelola Apotek di Apotek jaringan pada wilayah Surabaya Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase pelayanan kefarmasian dalam kegiatan manajerial (Pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai) masuk kategori baik yaitu perencanaan 79,16%, pengadaan 80,83%, penerimaan 88,75%, penyimpanan 90%, pemusnahan 88,85%, pengendalian 79,17%, pencatatan dan pelaporan 82,5%, pelayanan farmasi klinik masuk kategori baik dan ada yang cukup dimana Pengkajian resep 82,5%, dispensing 76,25%, Pelayanan informasi obat 70,83%, Konseling 70%, Pemantauan terapi obat 90%, Monitoring efek samping obat (MESO) 70%, Pelayanan kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*) 45% dan Sumber Daya Kefarmasian masuk kategori baik yaitu Pendidikan dan identifikasi kebutuhan 72,5%, Sarana dan Prasarana Apotek 65,38%. Standar pelayanan kefarmasian di apotek jaringan pada wilayah surabaya utara sudah memenuhi PMK 35/2014 yaitu masuk kategori baik dengan persentase 75,05%.

Kata Kunci : Standar Pelayanan Kefarmasian, Apoteker, Apotek Jaringan, Surabaya Utara.

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF PHARMACEUTICAL SERVICE STANDARD ACCORDING TO PERMENKES NUMBER 35 OF 2014 IN THE CHAIN PHARMACIES OF NORTH SURABAYA AREA

ROSWITA DOLORES D. BESO
2443013228

Pharmaceutical standard services are benchmarks that are used as a guide for pharmaceutical personnel in implementing pharmaceutical service. This study aims to determine the suitability of pharmaceutical services in the pharmacy network in the North of Surabaya in accordance with PMK 35/2014 on the standard of pharmaceutical services in the pharmacy. Research with a limited non-analytic characteristic reveals a problem or the fact. The sample of the research was 10 pharmacists at the pharmaceutical network in North Surabaya area. The results showed that there were pharmacy service facilities in managerial activities (pharmaceutical preparation, medical equipment and medical consumables) included in the “good” category which consists of 79.16% planning, 80.83% procurement, 88.75% revenue, 90% storage, 88.85% destruction, 79.17% control, 82.5% recording and reporting. Some of the clinical pharmacy services were categorized good and some enough, where the prescription study rates 82.5%, expense 76.25%, drug information service 70.83%, 70% counseling, 90% drug therapy monitoring, drug side drug monitoring (MESO) 70%, home pharmacy care 45% and Pharmaceutical Resources categorized in the good category which is Education and identification of needs by 72.5%, Facilities And Pharmacy Infrastructure 65.38%. Pharmaceutical standard services in the pharmacy network in the North of Surabaya in accordance with PMK 35/2014 which was categorized as good with percentage 75.01%.

Keywords: Standard Pharmaceutical Service, pharmacists, pharmaceutical network, North of Surabaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi dengan judul **Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Menurut Permenkes Nomor 35 tahun 2014 di Apotek Jaringan pada Wilayah Surabaya Utara** dapat terselesaikan. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Disadari bahwa banyak pihak yang telah membantu mulai dari awal pengerjaan sampai terselesaikannya skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini diucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah menyertai, melindungi dan membimbing penulis mulai dari awal penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Lucia Hendriati, S.Si.,M.Sc.,Apt., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak menyediakan waktu dan tenaga dalam memberikan bimbingan dan senantiasa memberikan pengarahan, saran, semangat, dan dukungan moral yang sangat bermanfaat dalam terselesaikannya skripsi ini.
3. Dian Nurmawati, S.Si.,M.Farm.,Apt., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak waktu dan tenaga dalam bimbingan, saran, dukungan, dan pengarahan yang sangat bermanfaat dalam terselesaikannya skripsi ini.

4. Dra. Siti Surdijati, MS., Apt selaku Dosen Penguji yang telah memberikan banyak saran dan masukan positif yang sangat berguna untuk skripsi ini.
5. Drs. Ali Syamlan, SE.,MARS.,Apt., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan banyak saran dan masukan positif yang sangat berguna untuk skripsi ini.
6. Sumi Wijaya, S.Si., Ph.D., Apt., selaku Penasihat Akademik yang telah membantu selama masa perkuliahan berlangsung.
7. Pimpinan Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah menyediakan fasilitas dan pelayanan yang baik selama pengerjaan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Fakultas Farmasi yang telah mendampingi dan membimbing selama proses perkuliahan mulai dari awal sampai akhir.
9. Para APA (Apoteker Pengelola Apotek) di Apotek Jaringan pada Wilayah Surabaya Utara yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
10. Bapak Longginus Beso dan Ibu Petronela Meo selaku orang tua yang telah memberi banyak bantuan baik secara moril, materiil, dan doa, serta segenap keluarga besar yang mendukung sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
11. Saudara Yanuarius Bhae Beso dan Samuel Yosafat Beso selaku saudara kandung penulis yang telah memberikan banyak bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Sepupu Lusua Roa yang telah meminjamkan laptopnya untuk kelancaran peneliti menyelesaikan penelitiannya.

13. Teman-teman Fakultas Farmasi angkatan 2013, khususnya Lenga, Tage, Burah, Meze, Marga, Ngole, kak Helen, Dian Moda dan K Freed baon yang telah memberikan bantuan dan melancarkan transportasi dalam penelitian, semangat dan doa mulai penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.
14. Teman-teman pejuang apotek terkhususnya Menty, Sarry, Esna, Iren, Sandy, Marta, Dafri, Erlin, dan Enzy.
15. Terimakasih juga kepada pak Grab, Pak Uber dan pak Gojek yang telah melancarkan tranpostasi dalam penelitian ini.
16. Teman-teman di luar Fakultas Farmasi (IPEMNAS) yang telah mendampingi dikala susah dan senang dalam menyelesaikan penelitian ini.
17. Pihak-pihak lain yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pengerjaan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Dikarenakan keterbatasan pengalaman, pengetahuan maupun pustaka yang ditinjau, disadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna oleh karena itu saran dan kritik diperlukan demi penyempurnaan Skripsi ini. Akhir kata diucapkan terimakasih atas perhatian pembaca sekalian.

Surabaya, Mei 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Pelayanan Kefarmasian.....	6
2.2. Sumber Daya Kefarmasian.....	18
2.3. Apotek.....	24
2.4. Apoteker.....	25
2.5. Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian.....	26
2.6. Tinjauan tentang Kuesioner.....	29
2.7. Penelitian-penelitian tentang standar pelayanan kefarmasian di Indonesia.....	34
2.8. Kerangka Konseptual.....	37

	Halaman
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	38
3.1. Kerangka Operasional.....	38
3.2. Rancangan Penelitian.....	39
3.3. Populasi.....	39
3.4. Sampel.....	40
3.5. Tempat dan Waktu Penelitian.....	42
3.6. Definisi Operasional.....	42
3.7. Metode Pengumpulan Data.....	42
3.8. Pengolahan data.....	44
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1. Analisis data.....	45
4.2. Profil responden.....	46
4.3 Standar pelayanan kefarmasian.....	54
4.4. Sumber daya kefarmasian.....	69
4.5. Pembahasan.....	72
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
5.1. Kesimpulan.....	107
5.2. Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN.....	113

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Definisi tentang Apotek Jaringan.....	25
2.2. Penelitian tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Indonesia..	34
4.1. Nilai r Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	45
4.2. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Hasil Uji Realibilitas Kuesioner.....	46
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	48
4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	49
4.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Kehadiran di Apotek.....	50
4.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan	51
4.9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Lembar Resep per/hari di Apotek	52
4.10. Ide yang Ingin di Ikuti Responden dalam Waktu Dekat.....	52
4.11. Pendidikan, Pelatihan, Seminar, Workshop yang Pernah di Ikuti Responden.....	53
4.12. Gaji Responden.....	54
4.13. Proses Perencanaan.....	55
4.14. Proses Pengadaan.....	56
4.15. Proses Penerimaan.....	57
4.16. Proses Penyimpanan.....	58
4.17. Proses Pemusnahan.....	59
4.18. Proses Pengendalian.....	60
4.19. Proses Pencatatan dan Pelaporan.....	61
4.20. Proses Pengkajian Resep.....	63

Tabel	Halaman
4.21. Proses Dispensing.....	64
4.22. Proses Pelayanan Informasi Obat.....	65
4.23. Proses Konseling.....	66
4.24. Proses Pemantauan Terapi Obat.....	66
4.25. Proses Monitoring Efek Samping Obat.....	67
4.26. Proses Pelayanan Kefarmasian di Rumah.....	68
4.27. Pendidikan dan Identifikasi Obat.....	70
4.28. Sarana dan Prasarana Apotek.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1. Diagram Umur Responden.....	47
4.2. Diagram Jenis Kelamin.....	48
4.3. Diagram Status APA.....	49
4.4. Diagram Lama Kerja.....	50
4.5. Diagram kehadiran APA di Apotek.....	50
4.6. Diagram Jenis Pelayanan di Apotek.....	51
4.7. Diagram jumlah Lembar Resep per Hari.....	52
4.8. Diagram Ide yang ingin di Ikuti Responden (1 Tahun ke Depan)	53
4.9. Diagram Mengenai Pendidikan yang Pernah di Ikuti.....	53
4.10. Diagram Pendapatan Apoteker per Bulan.....	54
4.11. Diagram Pelaksanaan Standar Kefarmasian bagian Manajerial..	61
4.12. Diagram Pelaksanaan Pelayanan Farmasi Klinis.....	68
4.13. Diagram Pelaksanaan Sarana Prasarana.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
A. Lampiran 1 Validitas Kuesioner.....	113
B. Lampiran 2 Reliabilitas Kuesioner.....	122
C. Lampiran 3 Surat Pengantar Kuesioner.....	125
D. Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....	127